

# 钦州市人民政府办公室关于印发钦州市 12345 政务服务便民热线管理办法的通知

钦政办〔2021〕33号

各县、区人民政府，各开发区、管理区管委，市直各委、办、局：  
经市人民政府同意，现将《钦州市12345政务服务便民热线  
管理办法》印发给你们，请遵照执行。

2021年11月18日

# 钦州市 12345 政务服务便民热线管理办法

## 第一章 总则

**第一条** 为加强市 12345 政务服务便民热线（以下简称市 12345 热线）工作规范化、制度化管理，畅通民意诉求渠道，强化社会监督，增强人民群众参与社会治理的获得感，根据《广西壮族自治区 12345 政务服务便民热线管理办法》精神，结合实际，制定本办法。

**第二条** 市 12345 热线是市委、市人民政府设立的“一号对外”的政府总客服，是非紧急类公共服务信息平台，依法受理公民、法人和其他组织（统称诉求人）向市人民政府进行的咨询、投诉、建议、求助及举报等事项（统称诉求件）。

**第三条** 使用全区统一的 12345 徽标和名称。与自治区 12345 热线实现数据互联互通，提供 7×24 小时人工服务。设 12345 政务服务便民热线钦州市烟草分中心。各级各部门原则上不再单独开设新的政务服务便民热线，已取消的热线号码，原则上不再恢复，统一使用市 12345 热线对外提供服务。

**第四条** 市人民政府办公室负责市 12345 热线工作的统筹协调，市 12345 热线管理中心负责建设、日常管理、运行和保障工作，各县区人民政府负责本辖区 12345 热线统筹协调，设立 12345 热线工作站作为市 12345 热线承办单位，负责工单签收、

转办、催办、反馈，建立健全工单处理机制。自贸区钦州港片区管委，各开发区、管理区管委，市各部门及提供公共服务的企事业单位为市 12345 热线承办单位，根据各自职责办理诉求事项。

**第五条** 落实工作机构。各承办单位要明确分管领导、具体负责部门、联络员 AB 岗，落实诉求件的签收、办理、催办、反馈等工作。各县区 12345 热线工作站负责承办市 12345 热线分办的诉求件，工作站不对外受理诉求事项。

**第六条** 明确受理范围。市 12345 热线受理企业和群众各类非紧急诉求，包括经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、求助、投诉、举报、建议等诉求。

**第七条** 12345 热线建设、扩容改造、运营管理等相关工作经费统筹列入本级财政预算。

## 第二章 工作流程

**第八条** 市 12345 热线按照“属地管理、分级负责、承办单位解决”原则，依法、及时处理诉求人提出的诉求。工作流程分诉求受理、分类处置、限时办理、督办、反馈回访、办结归档等环节。

**第九条** 诉求受理。市 12345 热线通过 12345 短号码、网站、微信、移动客户端，自治区 12345 热线转办，市长信箱等多种方式，统一受理诉求人向市人民政府进行的咨询、投诉、建议、求

助及举报、表扬等事项。市 12345 热线应当在语音导航结束后 20 秒内接听电话。对于受理范围内的诉求事项，应记录诉求事项内容、诉求人姓名、联系方式等基本信息。

**第十条 分类处置。**根据诉求的性质、内容、涉及领域、涉及部门等，采取直接解答、转派工单、三方通话等方式进行处办。转派工单给承办单位办理的，应在 24 小时内转派。涉及突发类工单应第一时间电话通知承办单位。

(一) **工单处理。**市 12345 热线受理的诉求事项，属情况清楚、政策明确，能当场解答的，由话务员即时解答；不能即时解答的，应在 24 小时内转派承办单位办理。

(二) **应急联动。**诉求事项属于 110、119、120、122、12119、12395 等紧急救助类的，市 12345 热线应立即转接相关热线。遇紧急或重大事件，应立即按程序报市总值班室，并报告分管领导。

(三) **多方协作。**诉求事项涉及多个责任单位的，由市 12345 热线指定主办单位和协办单位共同办理，必要时召开联席会议协商解决。协办单位根据主办单位要求做好配合工作，主办单位在工单办结时对协办单位工作情况进行评价，评价作为考核依据。

(四) **跨级办理。**广西 12345 热线派发的诉求件，属于本市承办的，市 12345 热线根据程序转承办单位处理；非本市承办的，及时退回广西 12345 热线处理。

**第十一条 限时办理。**

(一) **及时签收。**各承办单位应指定专门人员负责接收市

12345 热线转办的诉求件，市 12345 热线通过短信、电话等方式提醒承办单位签收，在收到诉求工单后，应及时主动与诉求人联系，深入了解诉求情况。

（二）及时退单。承办单位若发现诉求工单不属于其职责范围内的，应在签收后 1 个工作日内退单，突发类工单应在签收后 30 分钟内退单，并说明理由。

（三）按时办复。承办单位要在时限内办结诉求件并答复，应将办理过程、结果及时明确回复诉求人和市 12345 热线，并对答复内容负责。在办理和反馈诉求事项时，有条件的应对现场情况进行拍照（录像），通过附件上传。时限自派单的下一个工作日起计算。

1. 咨询类事项，在 2 个工作日内办结并答复，不得申请延期。
2. 求助类事项，在 3 个工作日内办结并答复。
3. 建议类事项，在 5 个工作日内办结并答复。
4. 投诉类事项，在 10 个工作日内办结并答复。
5. 举报类事项，在 10 个工作日内办结并答复。
6. 通过“自治区主席信箱”、“市长信箱”转交市 12345 热线平台的工单在 3 个工作日内办结答复。
7. 涉及突发事件的诉求，按突发类工单处理。承办单位应在 30 分钟内签收诉求工单，24 小时内办结答复。
8. 法律法规规章和行政规范性文件对诉求事项的处理时限有特别规定的，从其规定。

9. 在办理时限内无法办结的，应提前向市12345热线说明理由并申请延期，向诉求人反馈并说明情况。延长的时限原则上不得超过原办理时限的1倍。当前确实无法解决的事项，承办单位应及时与诉求人联系，耐心解释，正确引导，争取理解。

## **第十二条 督办回访。**

(一) 市12345热线应督促承办单位按规定时限办理。对逾期未办结的事项，承办单位应说明情况和理由。

(二) 承办单位办结工单时，市12345热线平台同时短信回复诉求人，并征求诉求人的满意度。如诉求人24小时内未回复，则默认为满意。

(三) 诉求人评价不满意的，市12345热线、工作站应审核办理结果，及时人工回访，了解群众不满意的原因，并反馈承办单位处理。

**第十三条 办结归档。**市12345热线对诉求件、电话录音、办理答复、领导批示及相关会议材料等进行归档保存。电话录音应至少保存3年，法律法规另有规定的，从其规定。

**第十四条 绩效考核。**诉求件办理工作纳入绩效考评体系。市12345热线以百分制的方式，按月、年度对承办单位进行考核。以市12345热线平台采集的数据为主，人工考核（材料审核、台账记录、人工拨测等）为辅，实行月度公布、年终考核的方式。考核周期为上年度12月1日至当年度11月30日，在考核节点内办结的工单计入本期考核，未到工作时限且未办结的工单计入

下期考核。

### **第十五条 知识库建设。**

(一) 各承办单位要建设与本单位工作职能相适应的知识库，并根据职能变化、政策调整情况及时梳理、采编、审核、更新知识库，做到管理规范、便于共享、利于解答。

(二) 各承办单位在办结市 12345 热线派发的咨询类诉求件后，应在 3 个工作日内同步完善与咨询内容相关的知识库。

(三) 市 12345 热线可向承办单位发起知识提问，承办单位应在 3 个工作日内答复并补充完善知识库。

## **第三章 管理制度**

**第十六条 首接负责制。** 承办单位应遵循“首接负责制”，承办单位为首接负责单位，负责诉求事项的办理、答复。涉及多个单位共同办理的诉求事项，市 12345 热线按职能就近方式指定主办单位和协办单位，主办单位为首接负责单位，应主动协调相关单位处理工单，将工单办理结果反馈给诉求人及市 12345 热线，协办单位应主动配合主办单位处理工单。

**第十七条 领导轮值制。** 市 12345 热线制定工作计划，视情安排承办单位领导接听诉求人来电，倾听公众诉求，解决问题、化解矛盾。

**第十八条 信息报送制。** 市 12345 热线以专报形式梳理热

点、难点问题，分析原因，提出建议，报告市委、市人民政府；以简报形式公开市 12345 热线工作动态、经典案例、常见问答等内容；以通报形式对承办单位办理诉求事项的绩效考核情况，以及对多次督办、久拖不决、办理不及时的诉求件进行通报。

**第十九条** 联席会议制。针对争议较大、难以确定职责所属的工单，市人民政府办公室应会同相关单位，视情组织联席会议确定主办单位和协办单位，或根据问题实际情况和单位职责指定牵头处理单位。

**第二十条** 接诉即办制。市 12345 热线应针对噪声污染、交通拥堵、道路阻断、占道经营、露天焚烧、停水停电、公共卫生、自然灾害、办事投诉等诉求，与政务服务、城市管理、交通管理等相关部门建立起“接诉即办”的高效、快速联动机制。

**第二十一条** 保密工作制。对涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私等问题的，市 12345 热线、各承办单位工作人员应按照相关规定予以严格保密。诉求人不愿意公开的事项和不宜公开的办理结果，不得向社会公开。

## 第四章 监督问责

**第二十二条** 市 12345 热线通过短信预警、黄牌警告、红牌警告等方式，结合日常通报，对承办单位诉求件办理工作进行监督。

**第二十三条** 邀请人大代表、政协委员、民主党派、效能监

督员、社会公众代表、新闻媒体等对市 12345 热线工作进行监督；自觉接受上级和社会监督。

**第二十四条** 市 12345 热线工作人员出现态度恶劣、履职不到位、违反工作纪律等情形的，由市人民政府办公室追究责任。

**第二十五条** 对承办单位工作人员在诉求件办理过程中出现弄虚作假、敷衍塞责、推诿扯皮、违反工作纪律等情形，情节轻微的，由市人民政府办公室向承办单位发出整改函；情节严重的，由市人民政府办公室将相关问题线索移送纪检监察机关处置。

**第二十六条** 诉求人应当依法行使投诉举报权利，不得故意提供虚假事项，恶意攻击、骚扰、占用话务资源，违反治安管理法律法规的，交由公安机关处理；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

## 第五章 附则

**第二十七条** 本办法由市人民政府办公室负责解释。

**第二十八条** 本办法自 2021 年 12 月 1 日起施行，2020 年 8 月 7 日印发的《钦州市 12345 政府服务热线管理办法》同时废止。